

**APÊNDICE II**  
**DO TERMO DE REFERÊNCIA**

<b>INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR</b> (Conforme Anexo V-B da IN SEGES/MPDG Nº 05/2017) <b>CONTRATO Nº XXXXXXXXXX</b> <b>EMPRESA:</b> _____ <b>FATOS/OCORRÊNCIAS - MÊS DE XXXXXXXXXX</b>
--

INDICADORES	
Proporcionalidade ao atingimento de metas estabelecidas no IMR	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a prestação dos serviços contratados nos padrões pretendidos pela contratante.
Meta a Cumprir	100% dos serviços executados.
Instrumento de medição	Planilha de controle dos serviços executados, conforme modelo abaixo indicado.
Forma de acompanhamento	A fiscalização do Contrato acompanhará mensalmente o cumprimento das atividades da execução dos serviços, conforme perspectiva da Administração.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	O número de ocorrências no mês refletirá o percentual de atingimento da meta (%) ou a glosa pelo não atingimento.
Período da avaliação	Será realizada mensalmente, até o 3º (terceiro) dia útil do mês subsequente, após a realização do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Faixa 1: de 0 a 2 ocorrências = 100% da meta = recebimento de 100%da fatura; Faixa 1: de 0 a 2 ocorrências = 100% da meta = recebimento de 100%da fatura; Faixa 3: de 5 a 6 ocorrências = 90% da meta = recebimento de 90% da fatura; Faixa 4: de 7 a 8 ocorrências = 85% da meta = recebimento de 85% da fatura; Faixa 4: de 7 a 8 ocorrências = 85% da meta = recebimento de 85% da fatura.
Sanção	Poderão ensejar rescisão contratual, a exclusivo critério da Contratante, as seguintes situações, sem prejuízo dos ajustes de pagamentos: a existência de 9 (nove) ou mais ocorrências em um único mês; a existência de 5 a 6 ocorrências mensais por seis vezes.

**TABELA I - FATORES DE AVALIAÇÃO**

**Mês XXXXXX/ANO**

<b>Avaliação mensal</b>		
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>Ocorrência</b>
1	Interrupção do serviço.	Sem ocorrências
2	Cobrança indevida.	Sem ocorrências
3	Falta de qualidade na chamada.	Sem ocorrências
4	Dificuldade para falar com a prestadora do serviço.	Sem ocorrências
5	Queda habitual das chamadas em curso.	Sem ocorrências